1. OBJETIVO:

Garantizar en la Cámara de Comercio de Ibagué la calidad del servicio al cliente a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen conductas y destrezas frente a su atención y la superación de sus expectativas.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los funcionarios y canales de atención de la Cámara de Comercio de Ibagué en donde se establezca interacción con el empresario y demás clientes externos a la institución.

3. DEFINICIONES

- ✓ **Atención al cliente**: Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una entidad y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los ciudadanos y generar en ellos algún nivel de satisfacción.
- ✓ **CCI:** Cámara de Comercio de Ibagué.
- ✓ **Cliente:** Persona natural o jurídica interesada en recibir un bien o un servicio en los términos acordados con el proveedor, las condiciones mínimas esperadas son calidad y oportunidad.
- ✓ **Cliente interno:** El cliente interno es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso.
- ✓ **Cliente externo**: Son aquellos que reciben los productos y/o servicios de la entidad, pero no forman parte de la organización.
- ✓ **Disponibilidad de información:** Es el acceso de información solicitada en la forma más vertiginosa posible.
- ✓ **Digiturno:** Herramienta tipo calificador digital para medición del servicio al cliente.
- ✓ **Protocolo**: Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales
- ✓ **Satisfacción del cliente**: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- ✓ **VUC:** Ventanilla Única de Correspondencia

4. CONDICIONES GENERALES:

La calidad del Servicio al Cliente es el insumo fundamental para la construcción de relaciones que generen un vínculo y lealtad duradera con estos. Por tal motivo, la definición de protocolos en cuanto a la prestación del servicio por parte de la CCI se convierte en un medio relevante para contribuir a la mejora de este frente a las partes interesadas, buscando generar su mayor confianza, satisfacción y superación de las expectativas.

Enfoque del servicio al cliente:

El cliente es el centro del propósito superior, ya que constituye el fin ultimo y también el vehículo para lograrlo. Por tal razón, la CCI busca reflejarlo dentro de los procesos de la institución al:

- Reconocer al cliente como único
- Entender a los clientes y al mercado
- Desarrollar ofertas acordes
- Entregar los servicios
- Fomentar la retroalimentación

Es necesario establecer pautas o lineamientos en el proceso de servicio al cliente con el objetivo de lograr una mayor calidad en este. Por esto, la prestación del servicio en la CCI identifica tres etapas así:

1) Actividades en primer contacto al cliente.
2) Prestación del servicio.
3) Actividades posteriores a la prestación del servicio.

Importante:

- ✓ Trate al cliente preferiblemente de "Usted", esto da seriedad y altura al servicio. Solo se excluirá de esta directriz lo estipulado dentro de la *nota* número tres (3) de este procedimiento.

- ✓ Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto/servicio satisfactorio.

- ✓ NO usar dispositivos electrónicos (celulares, radios etc.) que distraigan la atención del usuario o que le haga sentir poco interés por atenderlo.

- ✓ NO utilice apelativos tales como: "amor", "cielo", "gordo/a", "sumerce", entre otros, así como tampoco diminutivos del nombre, ya que esto puede hacer sentir al usuario incomodo o irrespetado.

Por otra parte, en caso de que un usuario desee comunicar una inconformidad o, por el contrario, una felicitación frente a los servicios de la CCI, los funcionarios deberán estar atentos a la recepción de estas bajo cualquier medio y acatando lo establecido en el procedimiento SC-P-001 *P.Q.R.S.F.*

5. PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE POR CANAL

Con el fin de estandarizar el servicio y hacer el uso correcto de los protocolos definidos para cada uno de los canales de atención, es importante identificar algunas consideraciones propias de cada etapa:

5.1 CANALES DE ATENCIÓN

La Cámara de Comercio de Ibagué dispone de diferentes canales de atención para que el cliente externo pueda acceder a los productos y servicios ofrecidos, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

CANALES DE ATENCIÓN Y ACTORES DE LOS MISMOS		
PRESENCIAL	**ELECTRONICO**	**TELEFÓNICO**
• PUNTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO • FUNCIONARIOS CCI	• CORREO ELECTRÓNICO (Funcionario/ccibague) • PÁGINA WEB (Contáctenos) • CHATBOX O CHAT EN LÍNEA • REDES SOCIALES	• ATENCIÓN TELEFÓNICA FUNCIONARIOS CCI • CALL CENTER

Tabla 1: Canales de atención y actores de los mismos

a) Canal Presencial: Está integrado por los Puntos de Atención presencial (cajas) y funcionarios de la CCI, a los que el cliente externo puede acceder para obtener información, hacer usos de sus servicios y realizar diferentes trámites. Los Puntos de Atención facilitan una comunicación e interacción más directo entre la CCI y el cliente externo.

b) Canal Electrónico: Este canal utiliza tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para brindarle al cliente externo facilidad al acceso oportuno de la información sobre la institución y los servicios que presta la CCI.

c) Canal Telefónico: Centro de atención y asesoría telefónica dispuesto para el cliente externo, el cual deberá de ser atendido por los funcionarios de la CCI reconociendo al usuario como persona digna de respeto.

Nota 1: En cualquiera de los canales a través de los cuales se presta atención al cliente, los funcionarios de la CCI deberán garantizar que el usuario en cualquier momento que lo desee tenga acceso a interponer una P.Q.R.S.F. según lo estipulado en el procedimiento SC-P-002 *P.Q.R.S.F.*

5.1.1. ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

- **Saludo introducción:** el funcionario inicia contacto con el usuario con la siguiente frase:

  "Buenos días/tardes, bienvenido a la Cámara de Comercio de Ibagué. Mi nombre es (nombre y apellido funcionario)"

- **Indagación requerimiento/necesidad y esclarecimiento de la misma:** posteriormente el funcionario debe iniciar su indagación del requerimiento o necesidad de la siguiente manera:

  "¿en qué le puedo colaborar el día de hoy?"

  Una vez el cliente ha expuesto su requerimiento/necesidad el funcionario deberá confirmar con el cliente que ha entendido en su totalidad la pregunta de la siguiente manera:

  "Señor(a), lo que usted requiere/necesita es: (indicar lo que se haya entendido de parte del cliente"

  Esta acción se deberá realizar cuantas veces sea necesario hasta que el cliente este conforme con el entendimiento de su requerimiento/necesidad por parte del funcionario.

- **Atención de la necesidad/requerimiento:** según sea el caso y/o naturaleza del requerimiento/necesidad, este podrá ser atendido o no directamente por el funcionario, por consiguiente, se deberá actuar de la siguiente manera para cada uno de los casos:

  Requerimiento puede ser atendido por el funcionario: el funcionario procederá a atender necesidad del cliente abarcando en su totalidad el requerimiento previamente indagado y cumpliendo con los tiempos para la atención previstos para el canal (si los hay) o el menor tiempo que le sea posible para satisfacción del cliente y los tiempos de operación de la institución.

  Requerimiento no puede ser atendido por el funcionario: en caso de que el requerimiento no pueda ser atendido o no sea competencia del funcionario, este deberá garantizar una alternativa para que el cliente pueda recibir la adecuada atención. En caso de que deba ser redireccionado a otro funcionario se deberá indicar al cliente nombre completo de este, ubicación de puesto de trabajo dentro de la institución y número telefónico corporativo (si posee) o extensión telefónica más cercana.

- **Confirmación satisfacción del cliente:** tras haber atendido la necesidad del cliente el funcionario deberá validar la satisfacción de este de la siguiente manera:

  > "¿Ha quedado usted satisfecho con la información/servicio brindada o puedo ayudarle en algo más?

  Si la respuesta es positiva se despedirá de la siguiente manera:

  > "Muchas gracias por acercarse a la Cámara de Comercio de Ibagué, fue un gusto atenderlo"

  Si, por el contrario, la respuesta no es positiva, deberá de atenderse de nuevo el procedimiento desde el punto*" Indagación requerimiento/necesidad y esclarecimiento de la misma".*

- **Medición de la satisfacción del cliente:** Al finalizar la prestación del servicio el funcionario deberá de aplicar la herramienta de medición de satisfacción del cliente dispuesta para su actividad. Esta acción deberá ser imperativa y garantizada por los medios que sean posibles para su aplicación.

Nota 2: el canal presencial debe procurar validar inicialmente la condición del usuario que llega a hacer uso de sus servicios, para determinar si este corresponde a un caso de "atención preferencial". En caso de serlo, deberá tener en cuenta lo establecido en el punto 6 de este procedimiento "*Protocolo de atención preferencial - clientes especiales*".

5.1.2 ATENCIÓN CANAL ELECTRÓNICO

Se recibirá el requerimiento del cliente por medio de los diferentes actores del canal electrónico y se tramitará teniendo en cuenta las siguientes pautas y demás procedimientos existentes dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la CCI aplicables para cada caso:

✓ **Correo electrónico:**

- **Correo electrónico funcionario:** El funcionario recibe el correo electrónico en su cuenta institucional, lo analiza y procede según el caso de la siguiente manera:

a.) Si es una PQRSF lo reenvía a la VUC a través del correo ccibague@ccibague.org para que siga su trámite según procedimiento SC-P-002 *P.Q.R.S.F.*

b.) Si es un correo electrónico solicitando información relacionada con el ejercicio de las funciones de cada cargo, el funcionario que recibe la solicitud debe responder a través del software de gestión documental Docxflow con la opción "Despacho virtual" (correo electrónico). Para lo anterior se deberá usar la plantilla "Correo electrónico" de Docxflow, ya que esta contiene tanto el diseño de membrete institucional como pieza gráfica de oferta de servicios aprobados.

Cuando el tema recibido no requiera trazabilidad de su respuesta por la entidad remitente (como entes de control o un tercero ajeno al caso) el funcionario podrá dar respuesta directa a través de su correo electrónico institucional (sin necesidad de utilizar Docxflow). Aun así, el funcionario deberá propender el incluir la y pieza gráfica de oferta de servicios institucional aprobada para tal fin.

- **Correo electrónico "ccibague":** la VUC es quien recibirá todo requerimiento realizado a través del correo ccibague@ccibague.org y desde allí el Auxiliar de Ventanilla Única genera un radicado para estos, siguiendo lo establecido dentro de los procedimientos GD-P-001 *Producción, Gestión y Tramite documental* y SC-P-002 *P.Q.R.S.F.*

✓ **Página web (contáctenos):** Una vez la VUC reciba el requerimiento realizado a través de este medio, el Auxiliar de Ventanilla Única genera un radicado para esta y sigue lo establecido dentro de los procedimientos GD-P-001 *Producción, Gestión y Tramite documental* y SC-P-002 *P.Q.R.S.F.*

✓ **Chat box:** Este canal es automatizado, por ende, sus respuestas estarán estandarizadas de acuerdo con la programación dispuesta para él. El responsable de dicha programación será el líder del subproceso de Servicio al cliente.

✓ **Chat en línea:** este canal funciona durante el horario regular de atención al usuario de la CCI y es responsabilidad del Asistente de Servicio al cliente. En caso de este no estar presente el funcionario se habilitará el Chat box.

✓ **Redes sociales:** las consultas realizadas a través de los medios de mensajería directa (Inbox, DM's, etc) de las redes sociales pertenecientes a la CCI, deberán ser contestados con el siguiente saludo inicial:

Saludo: ¡Hola (nombre cliente)! Gracias por escribir a la Cámara de Comercio de Ibagué"

Nota 3: Solo a través de redes sociales se podrá "tutear" durante la atención al usuario con el fin de hacerle sentir más cercano y en confianza.

Posteriormente, el responsable del canal atenderá al cliente y procurará esclarecer sus inquietudes y/o requerimientos para dar por terminado el servicio y proceder a realizar la despedida de la siguiente manera:

> Despedida: Gracias por ponerte en contacto con nosotros ¡Esperamos poder atenderte de nuevo en una próxima oportunidad!

Posterior a la despedida y para finalizar, se realiza envío de la pieza gráfica de oferta de servicios institucional aprobada.

Nota 4: Las redes sociales en donde sea posible automatizar la respuesta inicial a los mensajes realizados por los clientes, deberá programarse con la siguiente frase: "Gracias por escribir a la Cámara de Comercio de Ibagué. En el menor tiempo posible nos pondremos en contacto contigo".

Cuando se publiquen contenidos en las redes sociales pertenecientes a la CCI y un usuario responda a estos con una inquietud, requerimiento o comentario, el responsable de este canal está en la obligación de responderle también dentro de estos de manera pública, clara y respetuosa, procurando la buena imagen de la institución de cara a los clientes.

Nota 5: en cualquier acción realizada a través de las redes sociales, siempre deberá tenerse en cuenta las disposiciones aplicables y vigentes dentro del procedimiento GG-P-002 *Comunicaciones*.

5.1.3 ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

✓ **Canal telefónico funcionarios CCI:**

El personal deberá responder rápidamente (preferiblemente antes del quinto timbre) con voz clara y pausada, atendiendo los siguientes pasos:

- **Saludo introducción:** el funcionario inicia contacto con el usuario con la siguiente frase:

  > "Cámara de comercio de Ibagué, buenos días/tardes, Mi nombre es (nombre y apellido) ¿con quién tengo el gusto de hablar?"

- **Indagación requerimiento/necesidad y esclarecimiento de la misma:** posteriormente el funcionario debe iniciar su indagación del requerimiento de la siguiente manera:

  > "¿en qué puedo colaborarle el día de hoy?"

- **Atención de la necesidad/requerimiento:** según sea el caso y/o naturaleza del requerimiento/necesidad, este podrá ser atendido o no directamente por el funcionario, por consiguiente, se deberá actuar de la siguiente manera para cada uno de los casos:

  Requerimiento puede ser atendido por el funcionario: el funcionario procederá a atender necesidad del cliente abarcando en su totalidad el requerimiento previamente indagado en el menor tiempo que le sea posible para satisfacción del cliente.

Requerimiento no puede ser atendido por el funcionario: en caso de que el requerimiento no pueda ser atendido, o, no sea competencia del funcionario, este deberá garantizar una alternativa para que el cliente pueda recibir la adecuada atención. En caso de que deba ser redireccionado a otro funcionario se deberá indicar al cliente nombre completo de este, número de extensión y/o número telefónico corporativo (si posee). En caso de no contar con ninguna de las alternativas vía telefónica se compartirá su correo electrónico institucional.

Nota 6: En caso de que la información requiera de investigación o consulta por parte del funcionario que atiende la llamada, deberá pedir al cliente que permanezca en línea y retomar la llamada en un lapso preferiblemente no mayor a 30 segundos, agradeciendo por la espera. Si en dicho tiempo no ha sido posible por parte del funcionario poder tener una respuesta al cliente, se repetirá este proceso las veces que sean necesarias hasta darle la atención.

- **Confirmación satisfacción del cliente:** tras haber atendido la necesidad del cliente, el funcionario antes de finalizar la llamada deberá validar la satisfacción de este de la siguiente manera:

  "¿Ha quedado usted satisfecho con la información/servicio brindada o puedo ayudarle en algo más?

Si la respuesta es positiva se despedirá de la siguiente manera:

"Muchas gracias por comunicarse con la Cámara de Comercio de Ibagué. Recuerde que habló con (nombre del funcionario) fue un gusto atenderlo."

Si, por el contrario, la respuesta no es positiva, deberá de atenderse de nuevo el procedimiento desde el punto" *Indagación requerimiento/necesidad y esclarecimiento de la misma.*

✓ **Call center:** Para esta actividad del canal telefónico, sus disposiciones se encontrarán definidas dentro del procedimiento SC-P-003 *Procedimiento Call center.*

6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRIORITARIA - CLIENTES ESPECIALES

Con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio, se deberá dar atención prioritaria a aquellos usuarios que presenten por lo menos una de las siguientes condiciones:

- ✓ Adultos mayores (60 años o mayor)
- ✓ Discapacidad
- ✓ Embarazo

6.1 Pautas generales para la atención prioritaria:

Cualquier funcionario que se encuentre laborando en los Puntos de Atención, Cámara Móvil o cualquier otro punto presencial de la CCI, debe estar dispuesto a colaborar en cualquier momento con la prestación de la atención prioritaria.

Si se detecta un cliente que, por su condición, deba ser atendido de esta manera, se le debe dar un turno prioritario y seguidamente garantizar su ubicación dentro de las sillas dispuestas al público. Sin

embargo, siempre es prudente preguntarle si permite que se le acompañe o ayude, con lo cual se muestra y respeta su libertad.

La ayuda espontánea no siempre es bienvenida e incluso, en algunas ocasiones, resulta inoportuna. En cualquier caso, antes de hacer efectivo el tratamiento prioritario, se debe esperar a que el ofrecimiento haya sido aceptado por parte del usuario. A partir de ese momento, escuchar atentamente la necesidad o requerimiento del cliente y se adelantará todo lo contemplado dentro de este protocolo de servicio al cliente.

Para todas las personas, pero especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital. La atención debe ser brindada con naturalidad y sin ningún tipo de discriminación.

6.2 RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Se le debe preguntar al cliente, si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.
- ✓ Procure adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

6.3 RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Discapacitados Visuales: Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella, para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.

Siempre se debe identificar con el cliente.

Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.

No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como *allí, por aquí*, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual.

Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así, por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: "A su derecha se encuentra la puerta" o "Delante de usted, a unos diez pasos".

Si ha de leerle un documento, hágalo despacio.

Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede:

- Solicitar autorización para tomar su mano y llevarle hasta el punto dónde ha de firmar
- Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

Discapacitados Auditivos

- No es necesario gritar, debido a que no le oirá. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
- Algunas personas sordas le comprenden leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.
- Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.
- Intente utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
- Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las personas con discapacidad auditiva
- Indíquele el tema de conversación y no cambie sin avisarle. Tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo.
- No le hable nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.
- Debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverse continuamente, ni dar la espalda, ni agacharse.
- Se puede ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

Discapacitados Físicos

- Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- Busque no obstaculizar los recorridos.
- Si va a acompañar a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de ella.
- Si la persona lo permite, ayúdele a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- Facilite el alcance de los objetos que debe entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- Si va a mantener una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas. Así se evitan situaciones incómodas para ambas partes.
- Si conversa con una persona durante un recorrido procure no situarse detrás de la silla sino a un costado de la misma, dentro de su campo visual.
- Esté atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda, pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas,

no cambiarle a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la aleje de su alcance.

Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores

- Acercarse a la persona y salúdela amablemente. Utilizar el saludo del Protocolo de atención presencial.
- Adecúese siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.
- No tomar físicamente a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. A no ser que ella lo tome primero.
- Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirle al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atentos.

7. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

GG-P-002 Comunicaciones
SC-P-001 *P.Q.R.S.F.*
SC-P-003 Procedimiento Call center.
GD-P-001 Producción, gestión y trámite documental.